

## ДОГОВОР № 170026/СЭА/223 на сопровождение Программного Обеспечения "Стек-ЭНЕРГО" г.Борисоглебск

г. Ярославль

20 декабря 2016 г.

**ООО "Стек-ИТ"**, именуемое в дальнейшем "Исполнитель" в лице директора Копылова Александра Германовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Муниципальное унитарное предприятие "Борисоглебская энергосбытовая организация" Борисоглебского городского округа Воронежской области**, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице исполняющего обязанности директора Сотникова Николая Ермиловича, действующего на основании распоряжения администрации Борисоглебского городского округа Воронежской области от 29.07.2016г. № 12 к/мп, с другой стороны, вместе именуемые "Сторонами", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по комплексному сопровождению и информационно-методическому обслуживанию Программного Обеспечения "Стек-ЭНЕРГО" (далее по тексту - ПО), установленного в Муниципальное унитарное предприятие "Борисоглебская энергосбытовая организация" Борисоглебского городского округа Воронежской области в г.Борисоглебск.
- 1.2. Исполнитель оказывает Заказчику услуги дистанционно в течение срока действия настоящего Договора. При этом в счет постоянной абонентской платы Исполнителем может быть отработано по заданиям Заказчика **не более 10 (Десять)** часов суммарного рабочего времени в каждом месяце.
- 1.3. В настоящем Договоре под абонентской платой следует понимать обязательный ежемесячный платеж, взимаемый с Заказчика за право пользования услугами, независимо от того, обращался Заказчик к Исполнителю с целью оказания услуг или нет.
- 1.4. Регистрация и обработка всех обращений (далее Заявка) Заказчика, а также учет отработанного по Заявкам времени и их детализации происходит в системе ServiceDesk Исполнителя <http://sd.stack-it.ru/>, (далее SD).

### 2. Обязанности сторон

#### 2.1. Стороны обязуются:

- 2.1.1. Руководствоваться при выполнении обязательств по настоящему договору Регламентом технического сопровождения ПО (далее Регламент), являющемуся неотъемлемой частью настоящего договора.
- 2.1.2. Организовать своевременную доставку оригиналов первичных бухгалтерских документов, вторых экземпляров договоров, дополнительных соглашений, оформленных надлежащим образом.
- 2.1.3. Извещать другую Сторону об изменении своих реквизитов не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты их изменения, направив официальное письмо на адрес, указанный в реквизитах п.8.2 настоящего договора.
- 2.1.4. Соблюдать правила конфиденциальности в отношении любой информации, получаемой от другой Стороны в связи с оказанием услуг по настоящему Договору.

#### 2.2. Исполнитель обязуется:

- 2.2.1. Оказывать Заказчику услуги в рабочие дни в порядке и сроки, предусмотренные условиями настоящего Договора в соответствии с разделом 4 Регламента.
- 2.2.2. Фиксировать детализацию работ по оказанным услугам, указывая объем трудозатрат и комментарии к выполненным работам и оказанным услугам в SD.
- 2.2.3. Принимать в работу Заявки от Заказчика только при условии, что они поступили в соответствии с разделом 4 Регламента.
- 2.2.4. Выполнять Заявки Заказчика в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней в соответствии с п.3.2 Регламента.
- 2.2.5. Осуществлять техническое тестирование выполненных модификаций по Заявкам Заказчика в соответствии с п.4.4.4.4 Регламента.
- 2.2.6. Предоставлять Заказчику логин и пароль для авторизации сотрудников Заказчика в SD согласно п.2.3.2 настоящего договора в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты получения официального запроса Заказчика.
- 2.2.7. Предоставлять инсталляционную сборку ПО по заявке Заказчика с целью обновления версии в соответствии п.3.1.2 Регламента.
- 2.2.8. Оказывать дополнительно иные услуги по сопровождению ПО в соответствии с п.3.1.2 Регламента.

#### 2.3. Заказчик обязуется:

- 2.3.1. Направлять Заявки в соответствии с п.4.2 Регламента, самостоятельно определяя вид и необходимость работ, выполняемых для него Исполнителем (в том числе изменения настроек программы в связи с изменениями нормативных актов, обновление версии ПО).
- 2.3.2. Направить Исполнителю список сотрудников Заказчика, ответственных за подачу заявок, проверку результата (функциональное тестирование) и получение информационно-методических консультаций, с указанием ФИО, должности, зоны ответственности, телефона, адреса электронной почты в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты подписания настоящего Договора официальным письмом, а в случае изменения состава сотрудников своевременно извещать об этом Исполнителя.
- 2.3.3. Предоставлять по запросу Исполнителя уточняющие сведения, необходимые для оказания услуг по настоящему договору, в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты направления запроса Исполнителем в соответствии с Регламентом.
- 2.3.4. Осуществлять функциональное тестирование в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты предоставления результата работ Исполнителем в соответствии с п. 4.4.4.8 и 5.4 Регламента.
- 2.3.5. Оплачивать в полном объеме сумму счета, направленного Исполнителем, в сроки, указанные в разделе 3 настоящего Договора.

### 3. Стоимость услуг и порядок расчетов

- 3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определена в рублях с учетом НДС 18% в следующих размерах:
  - 3.1.1. Абонентская плата - **21000 (Двадцать одна тысяча) рублей** в месяц (включая условия сопровождения, указанные в п.1.2 настоящего Договора).
  - 3.1.2. Дополнительные часы сопровождения сверх абонентских часов, указанных в п.1.2 настоящего Договора, оплачиваются из расчета **2200 (Две тысячи двести) рублей** за каждый час, фактически отработанный Исполнителем за текущий месяц сопровождения. Дополнительные часы по итогам текущего месяца отражаются в Универсальном передаточном документе (далее УПД) отдельной строкой.
  - 3.1.3. Трудозатраты, отработанные Исполнителем по официальной просьбе Заказчика во внерабочее время, указанное в п.3.1.2 Регламента, фиксируются Исполнителем в соответствии с п.2.2.2 настоящего договора в двойном размере и подлежат оплате Заказчиком в полном объеме.
- 3.2. Инсталляционная сборка для обновления версии ПО, согласно п.2.2.7 настоящего договора, предоставляется Исполнителем Заказчику без дополнительной оплаты в счет абонентской платы.
- 3.3. Услуги по обновлению версии силами Исполнителя осуществляются на платной основе в соответствии с п. 3.1.2 Регламента.
- 3.4. Заказчик оплачивает услуги на основании Счета и УПД путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в 8.2 настоящего Договора, **до 20-го (Двадцатого)** числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

### 4. Порядок сдачи и приемки работ

- 4.1. Исполнитель выполняет заявки Заказчика, а Заказчик принимает результат работ (оказанных услуг) по каждой заявке в SD в соответствии с п. 4.4.4.10 Регламента.
- 4.2. Заказчик самостоятельно отслеживает на портале SD оперативную информацию о работе по заявкам и оказанным услугам, а так же формирует отчет "Детализация по организации" за период.
- 4.3. Исполнитель ежемесячно направляет Заказчику счет в 1 (Одном) экземпляре и УПД в 2 (Двух) экземплярах до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным, по электронной почте. Доставку оригиналов указанных документов Заказчику Исполнитель организует почтой России за свой счет либо передает указанные документы с применением электронно-цифровой подписи (далее ЭЦП). Счет и УПД, подписанные ЭЦП, признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью.
- 4.4. Заказчик не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения УПД принимает, подписывает, заверяет печатью и направляет по адресу для корреспонденции в г. Ярославль, указанному в п.8.2 настоящего Договора, оригинал второго экземпляра УПД. При использовании ЭЦП Заказчик обязан принять УПД также не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты его получения.
- 4.5. В случае несогласия с полученным УПД Заказчик направляет Исполнителю протокол разногласий с указанием причин по электронной почте (с досылком оригинала) не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения УПД.

- 4.6. В случае отсутствия протокола разногласий в соответствии п.4.5 настоящего договора, услуги по УПД считаются принятыми, а соответствующий Счет подлежит оплате.
- 5. Ответственность сторон**
- 5.5. При невыполнении или при просрочке в исполнении Заказчиком обязательств, предусмотренных п.п.2.1.2, 2.3.2, 2.3.5 настоящего Договора, Исполнитель вправе отсрочить (прекратить) исполнение принятых по Договору обязательств, что не будет являться расторжением Договора или иным нарушением условий Договора со стороны Исполнителя. О наступлении таких обстоятельств Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до прекращения оказания услуг по настоящему договору.
- 5.6. За нарушение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в размере и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.7. Исполнитель несет ответственность за нормальную работоспособность:
- ПО согласно Документации на ПО;
  - портала ServiceDesk [http://sd\\_stack-it.ru/](http://sd_stack-it.ru/).
- 5.8. Исполнитель не несет ответственности за:
- ошибки информации, самостоятельно внесенной Заказчиком в ПО;
  - нарушение Заказчиком технологии работы с ПО согласно Документации на ПО и рекомендаций Исполнителя;
  - ошибки в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройках;
  - несвоевременное архивирование баз данных Заказчиком и потерю информации в них.
- 5.9. Заказчик несет ответственность:
- за работоспособность оборудования и иного программного обеспечения, которые используются для эксплуатации ПО;
  - за резервное копирование ПО, в том числе баз данных;
  - за модификацию ПО собственными силами Заказчика либо третьей стороны;
  - за результат выполненной Исполнителем и принятой Заказчиком согласно Регламенту Заявки;
  - за риски, материальные и/или нематериальные потери, возникшие в результате выполнения Исполнителем Заявки по официальному требованию Заказчика при условии недостатка времени на качественное тестирование и приемку результата работ, которое до начала выполнения работ по Заявке было указано Исполнителем.
- 6. Особые условия**
- 6.5. Исполнитель не вправе без письменного согласия Заказчика уступать свои права и обязанности по Договору третьим лицам.
- 6.6. Настоящий договор, а также все приложения, дополнения и изменения к нему, в том числе полученные средствами факсимильной или электронной связи, считаются действительными, если они надлежащим образом оформлены и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон. Факсимильные или электронные копии документов должны быть заменены оригиналами не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты оформления документа, если при их подписи не была использована ЭЦП.
- 6.7. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе любой из сторон с письменным уведомлением другой стороны не менее чем за 1 (Один) месяц до предполагаемого срока окончания Договора.
- 7. Порядок рассмотрения споров**
- 7.5. Все споры и разногласия решаются Сторонами путем переговоров. Все споры, нерешенные сторонами путем переговоров, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде, согласно действующему законодательству РФ.
- 8. Сроки действия договора и юридические адреса сторон**
- 8.1 Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания и действует с **01 января 2017 г.** до **31 декабря 2017 г.**, а в части финансовых обязательств - до полного их исполнения сторонами.
- 8.2. Адреса и банковские реквизиты сторон:

**Исполнитель: ООО "Стек-ИТ"**

**ИНН/КПП:** 7604258887/760401001

**Место нахождения:** РОССИЯ, 150002, Ярославская обл, г Ярославль, ул Малая Химическая, 7А,

**р/счет:** 40702810277000005581

**Банк:** Северный банк Сбербанка России ПАО г. Ярославль БИК 047888670 К/С 30101810500000000670

**Адреса для почты и связи:** РОССИЯ, 150002, Ярославская обл, г Ярославль, ул Малая Химическая, 7А, [www.stack-it.ru](http://www.stack-it.ru) эл. почта [support@stack-it.ru](mailto:support@stack-it.ru) тел/факс (4852) 59-45-00

**Заказчик:**

**Муниципальное унитарное предприятие "Борисоглебская энергосбытовая организация" Борисоглебского городского округа Воронежской области**

**ИНН/КПП:** 3604016496/360401001

**Место нахождения:** РОССИЯ, 397160, Воронежская обл, р-н Борисоглебский, г Борисоглебск, ул Советская, 37А,

**р/счет:** 40702810513060110642

**Банк:** Центральное-Черноземный Банк ПАО "Сбербанк России" г. Воронеж БИК 042007681 К/С 30101810600000000681 РОССИЯ, 397160, Воронежская обл, р-н Борисоглебский, г Борисоглебск, ул Советская, 37А, тел/факс (47354) 6-32-04, 6-37-77 (ф) эл. почта [mupbeso@mail.ru](mailto:mupbeso@mail.ru)

Директор  
М.П.

Копылов А.Г. И.о.директора

Сотников Н.Е.

## Регламент технического сопровождения программного обеспечения «Стек»

### 1. Цель и область применения

Настоящий Регламент содержит описание Услуг и порядок их предоставления Исполнителем Заказчику в соответствии с Договором сопровождения.

Целью заключения регламента является достижение необходимого уровня качества оказываемых Услуг.

### 2. Термины и определения

**«Документация на ПО»** - комплект технической документации, содержащий руководство по установке, настройке и эксплуатации ПО, в том числе руководство пользователя по функциональным программам, руководство администратора, «Запуск и настройка. Управление».

**«Рабочий день»** - период времени с 09.00 до 18.00 часов по Московскому времени.

**«Нерабочее время»** - период времени с 18.00 часов текущего Рабочего дня до 09.00 часов следующего Рабочего дня по Московскому времени, а также выходные и праздничные дни в соответствии с законодательством РФ.

**«Услуга»** - вид деятельности на основе информационных технологий, связанный с функционированием ПО, направленный на удовлетворение потребностей бизнес-процессов Заказчика.

**«Модификация ПО»** - изменение любого компонента ПО.

**«Заявка»** - обращение Заказчика к Исполнителю на предоставление услуги по Договору.

**«Ошибка ПО»** - выдача ПО результата, не соответствующего требованиям ТЗ Заказчика на модификацию ПО, в которой обнаружена ошибка, или Документации на ПО.

**«Ошибка эксплуатации ПО»** - ввод в ПО некорректных данных, нарушение технологии работы с ПО согласно Документации на ПО сотрудниками Заказчика.

**«ServiceDesk» (SD)** - система управления взаимоотношениями с клиентами для совместного ведения рабочих процессов, в рамках выполнения заявок и оказания консультаций.

**«Приоритет заявки»** - категория, используемая для определения последовательности выполнения заявок Заказчика.

**«Техническое задание»** - постановка задачи в виде письменного и подробного описания необходимых действий по модификации имеющегося функционала ПО с указанием конкретной программы, смежного функционала, на который повлияет результат выполнения заявки, тестовыми примерами, документами-основаниями и порядком приемки работ и сроками применения результатов выполненных работ в ПО.

**«Срок выполнения»** - период времени с даты регистрации заявки в SD до даты приемки Заказчиком, за вычетом интервала времени, затраченного Исполнителем на получение от Заказчика дополнительной информации, необходимой для выполнения работ, а так же времени, затраченного Заказчиком на приемку.

**«Планный объем трудозатрат»** - это время, за которое Исполнитель планирует реализовать Заявку Заказчика. Согласовывается Сторонами.

**«Фактический объем трудозатрат»** - это время, фактически потраченное Исполнителем на реализацию Заявки Заказчика, которое он фиксирует во SD, за исключением часов, потраченных на исправление Ошибок ПО.

**«FTP-сервер»(FTP)** - сетевой ресурс, предназначенный для обмена файлами, используемыми Исполнителем и Заказчиком в процессе оказания услуг.

**«Пакет обновления ПО»** - архив с файлами, содержащий в себе обновление одного или нескольких компонентов ПО, документацию по установке, использованию и краткое описание выполненных модификаций.

**«Сборка»** - совокупность инсталляционных файлов и файлов-заплаток ПО. Сборка имеет определенную версию.

**«Инсталляционный файл»** - файл сборки, разработанный Исполнителем в процессе производства ПО.

**«Файл-заплата»** - файл, содержащий определенные дополнения к функционалу сборки или исправления ошибок, созданный или измененный по заявке Заказчика.

**«Инсталляционная сборка»** - разработанное Исполнителем базовое ПО, без внесения каких-либо модификаций и настроек, необходимых для реализации индивидуальных потребностей Заказчика.

**«Тестовый сервер»** - комплекс оборудования и программных средств (прикладного и системного программного обеспечения), содержащий тестовую базу данных и тестовую сборку, в том числе в составе копии ПО и БД, предназначенный для проверки и приемки измененных компонентов ПО, возникших в результате работы Исполнителя по заявкам Заказчика.

**«Рабочий сервер»** - комплекс оборудования и программных средств (прикладного и системного программного обеспечения), в том числе содержащий в составе основной экземпляр ПО и БД, предназначенный для работы Заказчика с реальными данными.

**«Рабочая база данных»** - база данных, используемая в составе ПО рабочего сервера Заказчика.

**«Тестовая база данных»** - копия рабочей базы данных, используемая для тестирования изменений и обновлений.

**«Рабочая сборка»** - сборка ПО, используемая в составе рабочего сервера Заказчика.

**«Тестовая сборка»** - копия рабочей сборки, используемая для тестирования изменений и обновлений сборки. Работает с тестовой базой данных.

**«Сборка для разработки»** - сборка, хранящаяся в системе контроля версий Исполнителя и используемая им для выполнения работ по заявкам Заказчика.

**«Система контроля версий»** - программное обеспечение для организации работы с изменяющейся информацией. Система контроля версий позволяет хранить несколько версий одного и того же документа, при необходимости возвращаться к более ранним версиям, определять, кто и когда сделал то или иное изменение. В качестве системы контроля версий используется Tortoise SVN.

**«Бэкап»** - резервная копия рабочей базы данных.

### 3. Характеристики услуги

#### 3.1. Состав услуг

3.1.1. Базовые услуги по сопровождению ПО:

- установка и настройка ПО и сопутствующего программного обеспечения;
- консультации по использованию ПО;
- разработка ТЗ по заявке Заказчика;
- модификации ПО, не требующие изменений кода «ядра» программы;
- безвозмездное устранение ошибок ПО, возникших по вине Исполнителя;
- устранение ошибок, вызванных нарушением технологии работы с ПО и внесением некорректных данных сотрудниками Заказчика, ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройках, ошибками в модификациях ПО, выполненных сотрудниками Заказчика;
- предоставление инсталляционной сборки текущей версии ПО;
- технический контроль и интеграция модификаций ПО, выполненных сотрудниками Заказчика, со сборкой для разработки.

#### 3.1.2. Дополнительные услуги по сопровождению ПО:

- модификации, требующие изменения «ядра» ПО;
- модификации, превышающие договорные сроки и объемы;
- внедрение новых функциональных модулей;
- работы по обновлению версии (в том числе установка ПО на серверах Заказчика, адаптация изменений («заплаток»), сделанных в сборке Заказчика к инсталляционной версии, проведение тестирования обновленной версии на базе данных Заказчика, оперативное устранение ошибок при синхронизации версий и «заплаток», а также предоставление в электронном виде сопроводительной документации к внесенным изменениям);
- выезд сотрудников Исполнителя на территорию Заказчика;
- обучение сотрудников Заказчика;
- организация работы сотрудников Исполнителя во внерабочее время по официальному запросу Заказчика. Дополнительные услуги оказываются Исполнителем на основании дополнительного соглашения к Договору

сопровождения, заключаемого Сторонами. Сроки выполнения и стоимость этих работ определяются Исполнителем и согласуются с Заказчиком.

#### 3.2. Срок оказания услуг

Исполнитель выполняет Заявки Заказчика по базовым услугам последовательно в соответствии с порядком их поступления и приоритетами, обозначенными Заказчиком.

Исполнитель выполняет Заявку в срок, предусмотренным настоящим Договором, если плановый объем трудозатрат на выполнение заявки не превышает 4 (Четырех) часов.

Срок исчисляется со дня, следующего за днем получения ТЗ в полном объеме на выполнение заявки согласно п.4.1 Регламента, и увеличивается соразмерно количеству рабочих дней на срок получения уточняющей информации от Заказчика по запросу Исполнителя.

Срок выполнения заявки может быть продлен:

- в случае не предоставления Заказчиком по запросу Исполнителя удаленного доступа к рабочему или тестовому серверу;
- при устранении ошибок, вызванных нарушениями технологии работы с ПО и вводом некорректных данных сотрудниками Заказчика, ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройках, ошибками в модификациях ПО, выполненных сотрудниками Заказчика;
- в иных случаях по согласованию с Заказчиком.

### 4. Порядок предоставления услуги

#### 4.1. Форма взаимодействия

4.1.1. Услуги по настоящему Договору оказываются в рабочие дни с 9-00 ч до 18-00 ч (время московское).

4.1.2. Заявка на оказание услуги подается в письменном виде.

4.1.3. Регламентом определены следующие каналы связи для подачи заявок:

- ServiceDesk (по адресу <http://sd.stack-it.ru/>);
- Электронная почта [support@stack-it.ru](mailto:support@stack-it.ru);
- Факс (4852) 59-45-00.

4.1.4. Заявка на оказание услуги «Консультация по использованию ПО» может быть подана в устной форме по телефону (4852) 59-45-00 или посредством Skype.

#### 4.2. Требования к содержанию заявок

Заказчик при подаче заявки соблюдает правило - одной заявке соответствует один вопрос (проблема). Если при выполнении заявки появляются новые вопросы или проблемы, или существенно изменяется первоначальное содержание Заявки, то в таких случаях Заказчиком должны быть созданы новые Заявки.

##### 4.2.1. Любая заявка должна содержать:

- номер договора сопровождения, наименование организации, город;
- ФИО сотрудника Заказчика, подавшего заявку;
- ФИО сотрудника Заказчика, ответственного за взаимодействие (подачу уточнений, тестирование и приемку) с Исполнителем по ходу выполнения заявки, контактная информация;
- порядок приемки результата работ по заявке (алгоритм тестирования);
- указание на программу, сервис или компонент ПО;
- тему Заявки, которая содержит краткое описание сути обращения.

##### 4.2.2. Заявка на оказание услуги «установка и настройка ПО и сопутствующего программного обеспечения» должна содержать:

- информацию об оборудовании Заказчика, подготовленном для установки ПО, установленном на нем программном обеспечении;
- информацию о доступе к указанному оборудованию Заказчика (необходимые реквизиты для подключения и аутентификации);
- информацию о расположении дистрибутивов сопутствующего программного обеспечения, установку которого необходимо выполнить Исполнителю;
- информацию о периферийном оборудовании и программном обеспечении, с которым должно взаимодействовать установленное ПО (принтеры, фискальные регистраторы, сканеры и т.п.).

##### 4.2.3. Заявка на оказание услуги «разработка ТЗ по заявке Заказчика» должна содержать:

- первичную постановку задачи;
  - описание бизнес-процессов и желаемого результата;
  - документы-основания (нормативно-правовые акты, внутренние документы Заказчика).
- 4.2.4.** Заявка на оказание услуг «модификации ПО, не требующие изменений кода «ядра» программы», «модификации, требующие изменения «ядра» ПО», «модификации, превышающие договорные сроки и объемы» должна содержать:
- техническое Задание, включающее в себя подробное описание требуемого результата модификации ПО, включая: функциональное описание модификации, описание бизнес-процессов, подлежащих автоматизации, алгоритмы работы ПО, описание выходных отчетных форм, регламенты и форматы взаимодействия со сторонними системами и оборудованием;
  - контрольные примеры для сверки полученных результатов;
  - документы-основания (нормативно-правовые акты, внутренние документы Заказчика);
  - сроки применения результата выполненных по Заявке работ в ПО Заказчика.
- 4.2.5.** Заявки на оказание услуг «безвозмездное устранение ошибок ПО, возникших по вине Исполнителя» и «устранение ошибок, вызванных нарушением технологии работы с ПО и внесением некорректных данных сотрудниками Заказчика, ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройках, ошибками в модификациях ПО, выполненных сотрудниками Заказчика» должны содержать:
- описание ошибки;
  - описание ожидаемого результата работы ПО с обоснованием (нормативно-правовой акт и его трактовка, пункт технического задания ранее выполненной заявки и т.п.);
  - снимки экрана, демонстрирующие ненормальное поведение ПО;
  - последовательность действий, которая приводит к ошибке;
  - примеры конкретных данных (номер лицевого счета, номер договора и т.п.), на которых проявляется ошибка.
- 4.2.6.** Заявка на оказание услуг «технический контроль и интеграция модификаций ПО, выполненных сотрудниками Заказчика, со сборкой для разработки» должна содержать:
- описание выполненных модификаций, инструкций по установке и использованию;
  - компоненты ПО, модифицированные сотрудниками Заказчика;
  - описание настроек ПО, обеспечивающих корректную работу указанных компонентов;
  - описание постановки задачи, в соответствии с которой осуществлялась модификация.
- 4.2.7.** Требования к содержанию Заявки на оказание услуг, не указанных в п.п.4.2.2 - 4.2.6, определяются Исполнителем дополнительно.

### **4.3. Специальные требования к содержанию Заявок**

**4.3.1.** Заявка для разработки новой отчетной формы или модификации существующей, дополнительно должна содержать:

**4.3.1.1.** Шаблонное описание:

- пользователь отчета (внутреннее подразделение организации, сторонние организации (в т.ч. органы власти), абоненты и пр.);
- регламентные сроки предоставления (например, до 5-го числа месяца следующего за расчетным, или по запросу);
- выходной формат отчета: pdf, Excel, Word, и т.п.;
- шапка отчета, например: название отчета, название организации, месяц (период), адрес, по которому построен отчет, условия фильтрации и т.п.;
- подвал отчета - подписи, например: директор, главный бухгалтер, ФИО лица построившего отчет и т.п.;
- описание данных, выводимых в отчет, в т.ч. описание полей отчета и информации в них.
- для каждой таблицы, содержащейся в отчете необходимо указать:
- описание данных, выводимых в таблицу (правила заполнения, формулы для вычисляемых столбцов, скрывающиеся столбцы и пр.)
- детализацию по строкам, например: группа услуг, услуга, тип начислений (по-среднему, одн и т.п); или лицевой счет (для реестровых отчетов по лицевым). Детализация по строкам - самый детальный разрез данных, выводимых в таблицу.
- фильтры, например: адрес, интервал месяцев, месяц, категория услуг, поставщик, категория поставщиков, управляющая компания, договор управляющей компании, в т.ч. по видам договоров и т.п.;
- группировки, например: управляющая компания с подытогами, поставщики с подытогами, многоуровневые группировки, такие как: Управляющая компания - поставщик, управляющая компания - договоры управляющей компании, управляющая компания - договоры управляющей компании - поставщик, а также строки общих итогов;
- Эталон инсталляционных отчетов и их описание находится в SD в разделе «Материалы»-«Примеры отчетов».

**4.3.1.2.** Перечень существующих в ПО отчетных форм для сверки данных.

**4.3.2.** Заявка для реализации интеграционного взаимодействия со сторонней информационной системой дополнительно должна содержать:

- описание регламента и формата взаимодействия со сторонней системой;
- тестовые файлы для отладки (при реализации оффлайн взаимодействия);
- реквизиты тестовой площадки (при реализации онлайн взаимодействия).

**4.3.3.** Заявка для реализации интеграционного взаимодействия с периферийным оборудованием дополнительно должна содержать:

- описание протокола взаимодействия с оборудованием;
- информацию о специальном программном обеспечении, необходимом для функционирования оборудования;
- информацию о доступе к рабочему месту Заказчика, к которому подключено оборудование (при отсутствии у Исполнителя данного оборудования для разработки и отладки).

### **4.4. Порядок обработки заявки**

#### **4.4.1. Регистрация заявки и выбор приоритета**

Заявки, поданные Заказчиком, регистрируются в SD. При регистрации Заявке присваивается порядковый номер по договору, указывается дата регистрации и приоритет выполнения.

Приоритеты имеют следующую классификацию: высокий, средний, низкий.

Высокий - услуга требуется для модификации или восстановления функциональности, обеспечивающей непрерывность критичного бизнес-процесса. Выполнение работ по данной заявке носит первоочередной характер, при этом исполнение текущих заявок приостанавливается.

Средний - услуга требуется для модификации или восстановления функциональности, обеспечивающих исполнение отдельных функций любого бизнес-процесса, при этом бизнес-процесс исполняется, но часть функций недоступна; Заявка исполняется в порядке очереди.

Низкий - услуга требуется для модификации или восстановления функциональности, не влияющей на непрерывность бизнес-процесса; Заявка исполняется после выполнения всех имеющихся в очереди заявок.

По согласованию с Исполнителем Заказчик имеет право изменить приоритеты исполнения Заявок.

При наличии нескольких заявок с одинаковым приоритетом Заказчик дополнительно определяет порядок их исполнения.

#### **4.4.2. Первичный анализ содержания заявки и выбор исполнителя работ**

Исполнитель анализирует содержание поступившей заявки. В случае, если содержание не соответствует требованиям данного Регламента, Исполнитель передает Заявку Заказчику для уточнения, с указанием конкретных замечаний.

Если содержание заявки соответствует требованиям Регламента, то для ее выполнения назначается сотрудник Исполнителя в порядке очереди поступления Заявок.

#### **4.4.3. Оценка и согласование объема и сроков**

4.4.3.1. Исполнитель анализирует содержание заявки, производит необходимые уточнения у Заказчика, проводит оценку объемов и сроков исполнения.

4.4.3.2. При поступлении заявки, содержание которой противоречит действующему законодательству, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. Заявка может быть принята в работу только после получения от Заказчика официального письма за подписью уполномоченного представителя Заказчика. При этом возможные финансовые и репутационные риски, являющиеся следствием выполненных работ по такой заявке, Заказчик берет на себя.

4.4.3.3. При поступлении заявки, которую невозможно выполнить в разумные сроки с соблюдением технологии, обеспечивающей надлежащее качество, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. Заявка может быть принята в работу только после получения от Заказчика официального письма за подписью уполномоченного представителя Заказчика. При этом возможные финансовые и репутационные риски, являющиеся следствием выполненных работ по такой заявке, Заказчик берет на себя.

4.4.3.4. Заявки объемом трудозатрат менее 4 (Четырех) часов выполняются в срок, предусмотренный договором сопровождения, и принимаются к исполнению без согласования объемов и сроков с Заказчиком.

4.4.3.5. Исполнитель уведомляет Заказчика об объеме трудозатрат более 4 (Четырех) часов и указывает сроки на выполнение заявки и выполняет заявку только после согласования и подтверждения Заказчиком объема трудозатрат и предполагаемых сроков исполнения.

4.4.3.6. В случае изменения Заказчиком требований к заявке после согласования Сторонами объема трудозатрат, Исполнитель производит оценку заново и продолжает работу только после согласования объема трудозатрат и сроков с Заказчиком.

4.4.3.7. Если в процессе выполнения заявки выяснилось, что трудоемкость превышает согласованное время, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и выполняет ее только после подтверждения Заказчиком трудозатрат и предполагаемых сроков исполнения.

4.4.3.8. Если заявка обозначена Заказчиком, как заявка на «безвозмездное устранение ошибок ПО, возникших по вине Исполнителя», то Исполнитель принимает такую заявку в работу без согласования объема трудозатрат и срока выполнения, выполняя ее в минимально возможные сроки. Если в процессе выполнения оказывается, что ошибка возникла не по вине Исполнителя или обозначенная проблема не является ошибкой, то Исполнитель предоставляет Заказчику аргументы, способы устранения с оценкой объема трудозатрат и сроков. Время, потраченное на анализ такой проблемы и способов ее устранения, подлежит оплате Заказчиком. Дальнейшее выполнение работ осуществляется в соответствии с п.п.4.4.3.2-4.4.3.7 настоящего Регламента.

К ошибкам по вине Исполнителя не относятся ошибки в ПО, возникшие в результате:

- внесения Заказчиком некорректной информации в ПО;
- нарушения Заказчиком технологии работы с ПО согласно Документации на ПО и рекомендации Исполнителя;
- некорректной работы сопутствующего программного обеспечения, оборудования, линий связи;
- модификации ПО силами Заказчика либо третьей стороны.

Ошибками ПО не являются:

- функциональное несоответствие во взаимосвязанных с выполненной Заявкой компонентах ПО, не указанных Заказчиком в постановке задачи по Заявке, которые Заказчик не смог предвидеть и указать ранее, а Исполнитель не мог выполнить при первоначальной постановке задания. Для устранения несоответствия требуется создание новой Заявки;
- логика работы ПО, отличающаяся от логики, предполагаемой Заказчиком и (или) несоответствующей действующим процедурам Заказчика.

4.4.3.9. Срок выполнения Заявок, требующих изменения кода «ядра» программы, определяется Исполнителем согласно графику внутренних инсталляционных работ Исполнителя, о чем Исполнитель информирует Заказчика в письменном виде.

4.4.3.10. В случае превышения лимита абонентских часов по Договору, прием Заявок и их выполнение осуществляется Исполнителем при наличии возможности (ресурсов). Сроки исполнения таких работ согласовываются сторонами в индивидуальном порядке.

#### **4.4.4. Выполнение работ**

4.4.4.1. В ходе работы по Заявке Заказчика Исполнитель производит необходимые действия в соответствии с характером оказываемой услуги.

4.4.4.2. При необходимости Исполнитель направляет запрос Заказчику для предоставления уточняющей информации, требующейся для продолжения работ по Заявке.

4.4.4.3. Заказчик направляет требуемую информацию в течение 3 (Трех) рабочих дней, в том числе при необходимости все имеющиеся журнальные файлы, выборки из базы данных, а также настройки СУБД, операционной системы и другую информацию по запросу Исполнителя.

4.4.4.4. При возникновении необходимости удаленного доступа сотрудников Исполнителя к информационной инфраструктуре Заказчика, Заказчик по запросу Исполнителя предоставляет доступ, при этом Заказчик имеет право контролировать действия сотрудников Исполнителя. После завершения необходимых работ предоставление доступа прекращается.

4.4.4.5. При неполучении уточняющих сведений от Заказчика в течение 3 (Трех) рабочих дней, заявка будет автоматически закрыта, а работы по ней завершены, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика в письменном виде. Для возобновления работ по данному вопросу Заказчик подает новую Заявку.

4.4.4.6. Исполнитель осуществляет тестирование при оказании следующих услуг:

- установка и настройка ПО и сопутствующего программного обеспечения;
- модификации ПО, не требующие изменений кода «ядра» программы;
- безвозмездное устранение ошибок ПО, возникших по вине Исполнителя;
- устранение ошибок, вызванных нарушением технологии работы с ПО и внесением некорректных данных сотрудниками Заказчика, ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройках, ошибками в модификациях ПО, выполненных сотрудниками Заказчика;
- модификации, требующие изменения «ядра» ПО;
- модификации, превышающие договорные сроки и объемы;
- работы по обновлению версии (в том числе установка ПО на серверах Заказчика, адаптация изменений («заплаток»), сделанных в сборке Заказчика к инсталляционной версии, проведение тестирования обновленной версии на базе данных Заказчика, оперативное устранение ошибок при синхронизации версий и «заплаток», а также предоставление в электронном виде сопроводительной документации к внесенным изменениям).

4.4.4.7. Исполнитель по окончании работ по Заявке подготавливает и направляет Заказчику пакет обновлений согласно п.5.3 настоящего Регламента, если это предусмотрено спецификой оказываемой услуги.

4.4.4.8. Заказчик осуществляет тестирование в течение 5 (Пяти) рабочих дней. Если результаты тестирования не соответствуют постановке задачи в Заявке, Заказчик возвращает Заявку на доработку Исполнителю, указывая конкретные примеры, снимки экранов и т.п.

4.4.4.9. В случае если Заказчик изменяет постановку задачи в Заявке в процессе ее выполнения, и это приводит к увеличению объема трудозатрат или сроков выполнения, Стороны согласуют продолжение работ в рамках этой Заявки согласно п.

4.4.3.6 Регламента или создание новой Заявки.

4.4.4.10. Если результаты тестирования соответствуют постановке задачи в Заявке и согласованному плановому объему трудозатрат (допустимо отклонение не более 10%), то Заказчик принимает выполненную работу и фактический объем трудозатрат по Заявке, при этом уведомляя в письменном виде об этом Исполнителя. В ином случае Заказчик направляет Исполнителю письменные мотивированные замечания по Заявке.

4.4.4.11. При неполучении сведений, указанных в п. 4.4.4.10 Регламента, в течение 5 (Пяти) рабочих дней, Заявка будет автоматически закрыта, а работы по ней завершены, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика. Для возобновления работ по данному вопросу Заказчик подает новую Заявку.

## **5. Порядок работы с обновлениями ПО**

### **5.1. Порядок доступа к серверам**

5.1.1. Заказчик формирует рабочую и тестовую среды.

5.1.2. На тестовом сервере должно быть дополнительно установлено следующее ПО: Microsoft SQL Management Studio, архиватор 7-Zip, файловый менеджер FAR или аналогичный по функциональности.

5.1.3. Заказчик предоставляет Исполнителю:

- сетевой доступ к тестовому серверу через VPN-подключение и удаленный рабочий стол. Если такой возможности нет, то можно использовать другие средства предоставления удаленного доступа;
- права локального администратора на тестовом сервере;
- полный доступ к следующим папкам тестовой сборки: Tools, DispatcherService, Stack.Client, Bin, Stack\_prg, Stack\_rpt, Stack\_rx, Stack\_db;
- доступ на чтение к папкам, не указанным в пункте выше;
- доступ к тестовой БД путем создания пользователя в MSSQL Server с логином Stack и серверной ролью sysadmin;
- доступ к рабочему серверу через клиентское приложение комплекса Стек. При этом уровень прав для пользователя определяет Заказчик.

5.1.4. Заказчик может предоставить Исполнителю сетевой доступ к рабочему серверу при необходимости.

### **5.2. Порядок хранения сборок и баз данных**

5.2.1. Рабочая и тестовая сборки располагаются на серверах Заказчика.

5.2.2. Архив всех версий сборок должен храниться у Заказчика. По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет рабочую сборку.

5.2.3. Рабочая и тестовая базы данных хранятся на серверах Заказчика.

5.2.4. По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет актуальный бэкап рабочей базы данных.

5.2.5. Заказчик обязан производить обновление тестовой БД на тестовом сервере не реже одного раза в неделю, а так же по запросу Исполнителя в случае необходимости в процессе выполнения работ.

### **5.3. Пакеты обновлений**

5.3.1. Название пакета обновлений должно быть уникально, содержать дату и время сборки пакета.

5.3.2. Пакет обновлений помещается и хранится в течение месяца на FTP Исполнителя в каталоге Stack\_update, в подкаталогах, названных согласно году и месяцу, когда был создан данный пакет обновлений.

5.3.3. Заказчик скачивает пакеты обновлений с FTP и хранит вместе с резервными копиями сборок.

### **5.4. Передача и установка пакетов обновлений**

5.4.1. По результатам выполнения работ по Запросу Заказчика Исполнитель готовит пакет обновлений, копирует его на FTP и отправляет Запрос на тестирование Заказчику.

5.4.2. Заказчик устанавливает пакет обновлений на тестовый сервер.

5.4.3. После успешного завершения тестирования, Заказчик приступает к обновлению рабочего сервера.

5.4.4. Заказчик создает резервную копию рабочей сборки, самостоятельно копирует пакет обновления с тестового сервера на рабочий и устанавливает обновления согласно инструкции.

5.4.5. После обновления Заказчик проверяет корректность обновлений на рабочем сервере и принимает выполненную работу.

5.4.6. Если после установки обновлений, результаты на рабочем сервере отличаются от результатов на тестовом сервере, Заказчик проверяет корректность установки обновлений, повторяет установку обновлений при наличии ошибок.

5.4.7. Если обновления установлены корректно, но проблемы в работе рабочей сборки сохраняются, то Заказчик уведомляет об этом Исполнителя и предоставляет удаленный доступ к рабочей сборке.

5.4.8. В случае экстренной необходимости, по письменному запросу ответственного сотрудника со стороны Заказчика, исправления могут быть внесены непосредственно на рабочий сервер.

## 6. Требования к процессу модификации ПО силами Заказчика

### 6.1. Система контроля версий

- 6.1.1. Система контроля версий располагается на сервере Исполнителя, администратором которой является Исполнитель.
  - 6.1.2. Исполнитель управляет правами доступа Заказчика к системе контроля версий.
  - 6.1.3. Все файлы-заплатки и их модификации должны храниться в системе контроля версий.
  - 6.1.4. При возникновении ситуации, когда один и тот же файл-заплата одновременно модифицируется обеими Сторонами, работа по их объединению выполняется Стороной, модификации которой были приняты позже.
  - 6.2. Любые модификации должны производиться только на копии рабочей сборки. Все файлы-заплатки должны находиться в сборке в папках согласно инструкции, предоставленной Исполнителем. Заказчик не должен вносить изменения в инсталляционные файлы ПО.
  - 6.3. Исполнитель оставляет за собой право самостоятельного контроля модификаций, выполненных специалистами Заказчика.
- В случае присутствия в модификациях критичных для работоспособности ПО ошибок, Исполнитель вправе отменить такие изменения в системе контроля версий и уведомить Заказчика о необходимости исправления.

## 7. Порядок учета трудозатрат

- 7.1. Сотрудник Исполнителя фиксирует в Service Desk объем фактических трудозатрат и комментарии к выполненной работе по Заявке.
- 7.2. Объем трудозатрат Исполнителя, предъявляемый Заказчику к оплате, включает в себя:
  - оказание устных консультаций;
  - получение и проработка Технического Задания, анализ содержания Заявки на наличие и полноту необходимой информации;
  - анализ Технического задания Заказчика на предмет изменения во взаимосвязанных с данной Заявкой компонентах ПО;
  - получение и установка копии ПО (базы данных и рабочей сборки) Заказчика;
  - подключение по удаленному доступу;
  - проведение внутренних совещаний по постановке задачи в части технической реализации программного кода и интерфейса;
  - выполнение работ по Заявке;
  - тестирование;
  - составление и отправка пакета обновлений;
  - корректировки по уточнениям постановки задачи по Заявке;
  - составление комментариев к выполненной работе в Service Desk;
  - работа в системе контроля версий;
  - проверка, тестирование, устранение несоответствий в модификациях Заказчика, а так же сведение сборки ПО с данными модификациями.
- 7.3. Устранение ошибок Исполнителя не включается в объем трудозатрат Исполнителя, предъявляемый Заказчику к оплате.
- 7.4. Отчет «Детализация по организации», содержащий сведения о выполненных работах по Заявкам Заказчика и фактически отработанном времени за отчетный период, формируется Исполнителем и направляется Заказчику по электронной почте в первый рабочий день месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

**Исполнитель: ООО "Стек-ИТ"**

**ИНН/КПП:** 7604258887/760401001  
**Место нахождения:** РОССИЯ, 150002, Ярославская обл, г Ярославль, ул Малая Химическая, 7А,  
**р/счет:** 40702810277000005581  
**Банк:** Северный банк Сбербанка России ПАО г.Ярославль БИК 047888670 К/С 30101810500000000670  
**Адреса для почты и связи:** РОССИЯ, 150002, Ярославская обл, г Ярославль, ул Малая Химическая, 7А, [www.stack-it.ru](http://www.stack-it.ru) эл.почта [support@stack-it.ru](mailto:support@stack-it.ru) тел/факс (4852) 59-45-00

**Заказчик:**

**Муниципальное унитарное предприятие "Борисоглебская энергосбытовая организация" Борисоглебского городского округа Воронежской области**

**ИНН/КПП:** 3604016496/360401001  
**Место нахождения:** РОССИЯ, 397160, Воронежская обл, р-н Борисоглебский, г Борисоглебск, ул Советская, 37А, 40702810513060110642  
**р/счет:** 40702810513060110642  
**Банк:** Центральное-Черноземный БанкПАО "Сбербанк России" г. Воронеж БИК 042007681 К/С 30101810600000000681  
**Адреса для почты и связи:** РОССИЯ, 397160, Воронежская обл, р-н Борисоглебский, г Борисоглебск, ул Советская, 37А, тел/факс (47354) 6-32-04, 6-37-77 (ф) эл.почта [mupbeso@mail.ru](mailto:mupbeso@mail.ru)

Директор  
М.П.

Копылов А.Г. И.о.директора

Сотников Н.Е.